



3. Mit Konflikten umgehen



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



DISCLAIMER: The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.





Ziele

3. Häufige konstruktive und destruktive Tendenzen in zwischenmenschlichen Konflikten erkennen

2. Sich bewusst sein, wie sich diese Tendenzen in einem Konfliktszenario zeigen

3. Analyse spezifischer Verhaltensweisen (“Hot Buttons”), die zu destruktiven Konflikten führen können



Lektion



Häufige konstruktive und destruktive Tendenzen in zwischenmenschlichen Konflikten erkennen



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Vergleich



KONSTRUKTIV

- A : Entschuldigen Sie, Ich glaube Sie haben sich grad vorgedrängt.
- B: Oh entschuldigen Sie, ich habe nicht gesehen dass Sie auch anstehen, ich gehe hinter Sie.

Konflikt

DESTRUKTIV

- A : Wie können Sie es wagen, sich vorzudrängeln. Gehen Sie zum Ende der Schlange wie jeder andere auch!
- B : Wie kommen Sie darauf, so mit mir zu sprechen? Ich beweg mich keinen Zentimeter. Sie können gern woanders hingehen, wenn es Ihnen nicht gefällt!



Kommunikation am Arbeitsplatz

Feedback erhalten

Jeder sieht sich von Zeit zu Zeit mit **Kritik** konfrontiert. In diesem Fall ist es am wichtigsten, **ruhig zu bleiben** und den natürlichen Instinkt zu bekämpfen, paranoid oder defensiv zu werden. Hier sind fünf Tipps, die Ihnen helfen können, mit Kritik umzugehen und sie in eine positive Lernerfahrung zu verwandeln.

1 zuhören.

2 die Quelle berücksichtigen.

3 nach konkreten Beispielen fragen.

4 die Kritik einschätzen

5 nur die **NÜTZLICHEN** Infos behalten



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

ONLINE QUIZ-Material

Sie wissen, dass Sie alles verstanden haben, wenn... Sie unten antworten!

Als Zusammenfassung, versuchen Sie, diese beiden Fragen zu beantworten, schreiben Sie Ihre Antworten auf und vergleichen Sie sie mit der nächsten Folie.

Was ist der Unterschied zwischen einem konstruktiven und einem destruktiven Konflikt?

Fällt Ihnen ein Szenario ein, in dem Sie destruktives Feedback gegeben haben, das zu dem Konflikt geführt hat?

Wie lauten die 5 Regeln für bessere Kommunikation und Zusammenarbeit am Arbeitsplatz?



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Lektion

2

Wie geht man mit destruktiven
Konflikten um?



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Wie geht man mit destruktiven Konflikten um?



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Wie geht man mit destruktiven Konflikten um?

Legen Sie Richtlinien fest

**Konzentrieren Sie
sich auf das
Thema**

Erkennen Sie das Problem

Wählen Sie Ihre Kämpfe

**Sind andere Dinge zu
berücksichtigen?**

Instrumente zur Entschärfung von Konflikten mit Fahrgästen

"Wenn wir es mit gereizten, unberechenbaren, aggressiven oder emotional instabilen Menschen zu tun haben, wählen wir oft automatisch die am wenigsten effektive Methode der Deeskalation."



CAIRO Methode™* zum Umgang mit Konflikten

C

A

L

M

A

S
S
E
R
T
I
V
E

I R

N
F
O
R
M
I
N
G

R

E E
F D
L I
E R
C C
T C

O

P E
E
N
I
N
G



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

*<https://www.metro-magazine.com/10003020/tools-for-defusing-conflict-with-public-transportation-passengers>

CAIRO Method™* for Conflict Management



CAIRO

Calm - ruhig bleiben

Assertive - durchsetzungsstark, Vertrauen in die eigene Ansicht

Informing behavior - sachliche Informationen kommunizieren

Reflect/Redirect - Informationen des Gegenübers anerkennend wiederholen

Opening Behavior - dem Gegenüber die Chance geben, sich zu öffnen, seine Sorgen auszudrücken

ONLINE QUIZ-Material

Sie wissen, dass Sie alles verstanden haben, wenn... Sie unten antworten!

Versuchen Sie als Zusammenfassung, diese beiden Fragen zu beantworten, schreiben Sie Ihre Antworten auf und vergleichen Sie sie mit der nächsten Folie.

Was sind die 4 Hauptbestandteile des Umgangs mit destruktiven Konflikten? Wofür

steht das Akronym CAIRO?

Können Sie jeden der Teile von CAIRO in einem Satz beschreiben?

Sie Konfliktlösung nutzen?



Lektion

3

Analyse spezifischer Verhaltensweisen (“Hot Buttons”), die zu destruktiven Konflikten führen können





Ihre Buttons



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Beginnen Sie, Ihre emotionalen Trigger tagebuchartig zu notieren

Es ist aus zwei Gründen entscheidend, dass Sie Ihre Hot Buttons mit diesem Wissen können Sie sich besser auf zukünftige auslösende Situationen vorbereiten und diese erkennen, bevor Sie wiederholend reagieren.

Sie können effektiver reagieren, wenn Sie ein Werkzeug entwickeln, die Ihnen helfen, diese Auslöser zu bewältigen - am Arbeitsplatz und darüber hinaus.

Wie können Sie damit beginnen? Eine meiner Lieblingsempfehlungen ist, ein Tagebuch über Ihre Auslöser zu führen.

Sie können jede beliebige Methode verwenden - ein normaler Stift und Papier reichen aus, oder Sie können Ihre Gedanken am Computer aufschreiben. Das Wichtigste ist, dass Sie festhalten:

Was ist genau passiert, das dazu geführt hat, dass Sie sich getriggert gefühlt haben? Wie haben Sie sich gefühlt, als es passierte? Was haben Sie gedacht?

Wenn Sie Ihre Gefühle auf einer Skala von -10 bis +10 einstufen müssten, wo würden sie liegen?

Wie haben Sie reagiert?

Welche Auswirkungen hatte Ihre Reaktion auf Sie und andere?

Merken Sie, wenn Sie getriggert werden.

Achten Sie in der Hitze des Gefechts auf Ihren körperlichen Zustand, Ihre Körpersprache und Ihren Tonfall. Ein "heißes Gesicht", Schwitzen, eine laute Stimme, Zittern, Tränen und zusammengebissene Zähne sind körperliche Signale dafür, dass Sie sich emotional überflutet fühlen und weisen darauf hin, dass Sie getriggert wurden.

Finden Sie heraus, ob die von Ihnen wahrgenommene Bedrohung real ist

Sie werden feststellen, dass Sie auf bestimmte Arten von Beleidigungen überempfindlich reagieren und vielleicht einen Konflikt verursachen, wo gar keiner war. Um das herauszufinden, benennen Sie die Bedrohung, die Sie wahrgenommen haben, und fragen Sie, ob das die Absicht war. Beispiel: Als Sie an einem Tag, an dem ich nicht da war, den Rest der Belegschaft zum Mittagessen eingeladen

ONLINE QUIZ-Material

Sie wissen, dass Sie alles verstanden haben, wenn... Sie unten antworten!

Als Zusammenfassung, versuchen Sie, diese beiden Fragen zu beantworten, schreiben Sie Ihre Antworten auf und vergleichen Sie sie mit der nächsten Folie.

Was ist ein Konflikt-Trigger?

Warum sollten Sie Konfliktlösung nutzen?



Quellena ngabe



 <https://drkathyobear.com/navigating-triggers/identify-hot-buttons-navigate-workplace-conflict/>

 <https://tammylenski.com/managing-your-hot-buttons/>

 <https://work.chron.com/deal-disrespectful-screaming-coworker-25740.html>

 CAIRO: <https://www.metro-magazine.com/10003020/tools-for-defusing-conflict-with-public-transportation-passengers>

 Conflict Resolution Train the Trainer_CA_Virsabi

 Effective Practices in Bus Transit Safety_ Emergency Response_SM_Virsabi (Teamwork)

 IO1_CustomerService_CA_ReusMobilitat (Teamwork)

 Competition_CA_GER (Teamwork)

 - Escalation and de-escalation -
<https://itmconflictmgmt.com/making-sense-of-conflict/escalation-de-escalation/>